

## RESOLUCIÓN 175 DE 2014

(enero 22)

Diario Oficial No. 49.043 de 24 de enero de 2014

### FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Por medio de la cual se actualizan unos procedimientos de los documentos internos del “Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad” aplicables a nivel nacional.

EL FISCAL GENERAL DE LA NACIÓN,

en uso de sus atribuciones legales, en particular las que le confieren los numerales 5, 14 y 17 del artículo 11 de la Ley 938 de 30 de diciembre 2004, y

#### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en el inciso 1o del artículo 6o de la Ley 872 de 2003, se debe contar con la implementación mínima necesaria para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual incluye la definición del Manual de Calidad, de la política y objetivos de calidad, otros manuales, procedimientos y demás documentos requeridos para la eficaz planificación, operación y control de procesos y subprocesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.

Que así mismo, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Fiscalía General de la Nación se hará de forma gradual, iniciando en el nivel central y continuando en las Seccionales hasta cubrir la Entidad a nivel nacional.

Que mediante Resolución de 0-1055 de 30 de marzo de 2007 “por medio de la cual se establece la conformación del proceso denominado “Seguimiento y Medición”, y se adoptaron unos documentos internos y dan lineamientos para su adecuada gestión”, de la siguiente manera:

| Procedimiento  | Versión | Denominación                                                           |
|----------------|---------|------------------------------------------------------------------------|
| FGN-13000-P-02 | 01      | Procedimiento para la Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Reclamos. |
| FGN-13000-P-03 | 01      | Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas.                         |

Que mediante Resolución número 0-0989 de 20 de marzo de 2009, “por medio de la cual se actualizan los documentos internos del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad”. FGN-13000-P-02, denominado “Procedimiento para la Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Reclamos” Versión 02.

Que mediante Resolución número 0-2689 de 17 de junio de 2009, “por medio de la cual se actualizan los documentos internos del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad” FGN-13000-P-03, denominado “Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas”, Versión 02.

Que mediante resolución [0-0044](#) de 15 de enero de 2010, “Por medio de la cual se actualizan los documentos internos del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos, en el marco del Sistema de

Gestión de la Calidad” FGN-13000-P-03, denominado “Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas”, Versión 03.

Que mediante Resolución número [0-1506](#) de 07 de julio de 2010, “por medio de la cual se actualizan los documentos internos del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad” FGN-13000-P-03, denominado “Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas”, Versión 04.

Que con el propósito de mejorar continuamente la documentación interna del Subproceso que conforma el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, y en cumplimiento del numeral 4.2.1. literal d) de la norma técnica NTC GP 1000:2009, se hace necesaria la actualización de los documentos internos, ya que esta Oficina de Veeduría y Control Disciplinario Interno rediseñó el procedimiento tanto de las Quejas como de los Reclamos, con el fin de articular a las diferentes Seccionales, como a la Oficina de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos, determinando la responsabilidad que compete a cada uno en cuanto a la asignación de un delegado permanente para estos trámites, así como la debida aplicación del procedimiento y la correcta utilización del aplicativo “SIGUE”, de manera tal que permita evidenciar la trazabilidad de los reclamos, de igual manera se hizo con el procedimiento de Quejas para el aplicativo “SIREN” al interior de la Oficina y Grupos de Control Disciplinario.

Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, se actualizan los siguientes documentos internos que hacen parte del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos así: FGN-13000- P-02, denominado “Procedimiento para la Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Reclamos” Versión 03 y FGN-13000-P-03, denominado “Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas”, Versión 05.

En mérito de lo expuesto, este despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Actualizar los siguientes documentos internos que hacen parte del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos de la siguiente manera:

| Código         | Versión | Denominación                                                          |
|----------------|---------|-----------------------------------------------------------------------|
| FGN-13000-P-02 | 03      | Procedimiento para la Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Reclamos |
| FGN-13000-P-03 | 05      | Recepción, Tratamiento y Seguimiento a Quejas.                        |

PARÁGRAFO. Es responsabilidad del líder del Subproceso garantizar que las modificaciones y actualizaciones de los documentos del Subproceso de “Peticiones, Quejas y Reclamos” sean conocidas e implementadas tanto en el Nivel Central como en Direcciones Seccionales.



ARTÍCULO 2o. Modificar lo pertinente en las Resoluciones números 0-0989 de 20 de marzo de 2009 y [0-1506](#) de 07 de julio de 2010, “por medio del cual se actualizan los documentos internos del Subproceso Peticiones, Quejas y Reclamos” aplicables a nivel nacional.



ARTÍCULO 3o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 22 enero de 2014.

El Fiscal General de la Nacional,

EDUARDO MONTEALEGRE LYNETT.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

